

TEKNIK PRAMUWISATA DALAM MELAYANI WISATAWAN ASING DI OBJEK WISATA TAMAN BUKIT SEGUNTANG PALEMBANG

M. Ujihanti¹, N. Aryanti^{1,*}, W. Ardiansyah¹, R. Ramahania¹, Y. Kardia¹, dan A. Ridzka¹

¹ Jurusan Bahasa Inggris Politeknik Negeri Sriwijaya
Corresponding author: aryantinurul479@gmail.com

ABSTRACT : English as a universal language is required for communication media in the area of tourism. The Bukit Seguntang Park attractiveness, which is managed by the South Sumatra Province tourism office, provides historical tours for domestic and foreign visitors. Therefore, to serve visitors varied in languages, tour guides in these attractions must have English speech competences, so they can provide queries and respond to foreign visitors. From preceding observations and interviews, the organizers recognize that the English Language of Key Lords and guides is excessively inadequate. Referring to these lacks, the community service implementers in collaboration with lecturers and students of the Sriwijaya State Polytechnic have provided English training for guides. Training is given between their tasks, so it goes on not inhibit with their daily activities. Techniques to attend foreign tourists in English are turned over in a simple and concise manner with a consideration that they can be easily understood and applied in their assignments later. Therefore, it is pointed out in this paper about English Language Training for Tourists in Palembang's Bukit Seguntang Park.

Keywords : Guides, Tourism, Bukit Siguntang, English

ABSTRAK: Sebagai salah satu bahasa internasional, bahasa Inggris sangat dibutuhkan untuk alat komunikasi dalam dunia pariwisata. Objek wisata Taman Bukit Seguntang yang dikelola oleh dinas pariwisata Propinsi Sumatera Selatan menawarkan wisata sejarah bagi pengunjung dalam dan luar negeri. Dengan demikian, untuk melayani pengunjung yang beragam dalam berbahasa, pramuwisata atau pemandu wisata di objek wisata ini harus memiliki kemampuan bahasa Inggris, sehingga dapat melayani pertanyaan dan memberi respons pada pengunjung mancanegara. Dari hasil pengamatan dan interview sebelumnya, pelaksana mengetahui bahwa kemampuan Bahasa Inggris Juru Kunci dan pramuwisata di sana sangat rendah. Merujuk pada kebutuhan tersebut, pelaksana pengabdian pada masyarakat kerjasama dosen dan mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya, telah memberikan pelatihan Bahasa Inggris bagi Pramuwisata yang ada di sana. Pelatihan diberikan di sela sela tugas mereka, sehingga tidak mengganggu kegiatan sehari-hari mereka. Teknik melayani wisatawan asing dalam berbahasa Inggris diberikan secara sederhana dan ringkas dengan pertimbangan dapat mudah difahami dan diaplikasikan dalam tugas mereka nantinya. Oleh karena, itu dalam artikel ini dipaparkan secara detail tentang Pelatihan Bahasa Inggris bagi Pramuwisata di objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang.

Kata Kunci: Pramuwisata, Pariwisata, Bukit Siguntang, Bahasa Inggris.

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu bahasa internasional, bahasa Inggris telah menjadi alat komunikasi dalam berbagai aspek kehidupan manusia modern sekarang ini.

Dalam bidang pariwisata, bahasa merupakan salah satu aspek penting bagi pertumbuhan dan perkembangannya. Di dunia ini, ada berbagai macam bahasa yang dapat kita pelajari, terutama Bahasa Inggris karena Bahasa Inggris merupakan bahasa internasional yang telah digunakan seluruh dunia sebagai alat

komunikasi antar negara yang memiliki bahasa yang berbeda.

Bahasa Inggris memiliki peran yang sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan di bidang pariwisata khususnya di Palembang. Salah satu unsur yang tidak kalah penting dalam pengembangan kepariwisataan adalah seorang pramuwisata atau yang biasa disebut pemandu wisata. Suatu obyek wisata akan berkembang dengan baik apabila didukung oleh pemandu wisata yang baik pula.

Banyak faktor yang dapat mendukung pengembangan potensi pariwisata di kota Palembang. Namun ada salah satu kendala yang diduga menghambat upaya tersebut. Satu kendala yang dimaksud adalah rendahnya kemampuan bahasa Inggris para pemandu wisata lokal yang ada di objek wisata. Banyaknya wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Taman Bukit Seguntang tidak sebanding dengan jumlah para pemandu wisata yang memiliki kemampuan berbahasa Inggris. Hal ini dapat menimbulkan kesan yang kurang baik bagi wisatawan mancanegara yang berkunjung.

Sebagai salah satu objek wisata yang memiliki potensi yang besar bagi wisatawan mancanegara untuk berkunjung, Taman Bukit Seguntang memiliki alasan yang kuat untuk turut serta dalam pelatihan Bahasa Inggris bagi pemandu objek wisata, sehingga mampu membekali pemandu wisata untuk dapat berbahasa Inggris, sehingga mereka siap jika sewaktu-waktu ada wisatawan mancanegara yang berkunjung.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas, penulis mempertimbangkan adanya pelatihan Bahasa Inggris bagi pemandu wisata yang ada di Taman Bukit Seguntang yang diharapkan sesudah diadakannya latihan ini para pemandu wisata yang berada di Taman Bukit Seguntang dapat berinteraksi dengan wisatawan mancanegara menggunakan Bahasa Inggris yang baik dan benar.

Dengan pertimbangan di atas, pelatihan bahasa Inggris bagi para pemandu objek wisata di taman bukit seguntang dianggap sangat diperlukan dalam upaya pengembangan sumber daya manusia di bidang kepariwisataan.

TEORI PENDUKUNG

Pengertian Pariwisata

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pramuwisata adalah petugas pariwisata yg berkewajiban memberi petunjuk dan informasi yg diperlukan wisatawan. Pramuwisata disebut juga Pemandu Wisata atau *Guide* dalam Bahasa Inggris.

Menurut Wikipedia "Pramuwisata adalah profesi di bidang kepariwisataan. Pramuwisata disebut juga Pemandu Wisata atau *Tour Guide* dalam Bahasa Inggris (Wikipedia, 2018). Di Indonesia, secara nasional telah dibentuk organisasi yang mewadahi profesi ini, yaitu Himpunan Pramuwisata Indonesia atau HPI. Organisasi ini telah memiliki jaringan ke seluruh provinsi di Indonesia. Di beberapa daerah juga terbentuk sejumlah organisasi serupa yang bersifat lokal.

Menurut Mancini "*Tour guide is someone who takes people on sightseeing excursion of limited duration*" (Mancini, 2001:4). Hal tersebut diartikan bahwa pramuwisata adalah orang yang membawa orang-orang (wisatawan) untuk melakukan kegiatan kunjungan (ekskursi) menurut jangka waktu tertentu.

Sejarah Bukit Seguntang

Bukit Seguntang atau kadang disebut juga Bukit Siguntang adalah sebuah bukit kecil setinggi 29-30 meter dari permukaan laut yang terletak sekitar 3 kilometer dari tepian utara Sungai Musi dan masuk dalam wilayah kota Palembang, Sumatera Selatan. Secara administratif situs ini termasuk kelurahan Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I, Palembang. Bukit ini berjarak sekitar 4 kilometer di sebelah barat daya pusat kota Palembang, dapat dicapai dengan menggunakan angkutan umum menuju jurusan Bukit Besar.

Di lingkungan sekitar bukit ini ditemukan beberapa temuan purbakala yang dikaitkan dengan kerajaan Sriwijaya yang berjaya sekitar kurun abad ke-6 sampai ke-13 masehi. Di puncak bukit ini terdapat beberapa makam yang dipercaya sebagai leluhur warga Palembang. Oleh masyarakat setempat, kompleks ini dianggap keramat dan menjadi tempat tujuan ziarah. Kini Kawasan ini menjadi Taman Purbakala untuk menjaga artefak-artefak yang mungkin masih belum terungkap.

Bukit Seguntang sebagai bukit paling tinggi di dataran Palembang tampaknya telah dianggap sebagai tempat penting sejak masa Kerajaan Sriwijaya, beberapa temuan artefak yang bersifat buddhisme menunjukkan tempat bahwa ini adalah salah satu kawasan pemujaan dan keagamaan kerajaan. Pada tahun 1920-an di lereng selatan bukit ini ditemukan arca Buddha bergaya Amarawati. Arca berukuran cukup besar ini ditemukan dalam beberapa pecahan. Bagian yang pertama kali ditemukan adalah bagian kepalanya yang langsung dibawa ke Museum Nasional di Batavia. Beberapa bulan kemudian bagian tubuhnya ditemukan, kemudian bagian kepala dan tubuhnya disatukan. Akan tetapi hanya bagian kakinya yang kini masih belum ditemukan. Arca ini mengikuti langgam Amarawati yang berkembang di India Selatan abad II sampai V masehi. Pengaruh langgam Amarawati berkembang sampai ke Kerajaan Sriwijaya melalui hubungan dagang dan keagamaan dengan India. Arca setinggi 277 cm ini dibuat dari batu granit yang banyak ditemukan di pulau Bangka, maka disimpulkan bahwa arca ini adalah buatan setempat, bukan didatangkan dari India. Diperkirakan arca ini dibuat sekitar abad VII sampai VIII masehi. Kini arca ini dipamerkan di halaman Museum Sultan Mahmud Badaruddin II, dekat Benteng Kuto Besak, Palembang.

Di daerah Bukit Seguntang juga ditemukan fragmen arca Bodhisattwa. Kepala arca digambarkan dengan rambut yang tersisir rapi dengan ikatan seutas pita yang berhiaskan kuntum bunga. Di bukit ini juga ditemukan reruntuhan stupa dari bahan batu pasir dan bata, fragmen prasasti, arca Bodhisattwa batu, arca Kuwera, dan arca Buddha Wairocana dalam posisi duduk lengkap dengan prabha dan chattra. Di daerah Bukit Seguntang ditemukan pula fragmen prasasti batu yang ditulis dalam aksara Pallawa dan Bahasa Melayu Kuno. Prasasti yang terdiri dari 21 baris ini menceritakan tentang hebatnya sebuah peperangan yang mengakibatkan banyaknya darah tertumpah, disamping itu juga menyebutkan kutukan bagi mereka yang berbuat salah.

Sekitar 3 kilometer di sebelah tenggara dekat tepi sungai Musi terdapat situs Karanganyar, yang menunjukkan bekas pemukiman. Dua prasasti dari abad ke-7 ditemukan di dekatnya pada tahun 1920, berangka tahun 682 (Prasasti Kedukan Bukit) dan 684 (Prasasti Talang Tuwo). Pada tahun 1978, 1980, dan 1982 berbagai peninggalan keramik dari masa dinasti T'ang dan Sung awal diangkat dari area di lereng dan sekitar Bukit Seguntang.

Bukit Seguntang adalah gundukan tanah yang paling menonjol di dataran kota Palembang. Bukit yang dipenuhi taman dan pepohonan besar ini dipercaya sebagai kompleks pemakaman raja-raja Melayu. Pada bagian puncak bukit terdapat beberapa makam yang menurut penduduk lokal dikaitkan dengan tokoh-tokoh raja, bangsawan dan pahlawan Melayu-Sriwijaya. Terdapat tujuh makam di bukit ini, yaitu makam:

- Raja Sigentar Alam
- Pangeran Raja Batu Api
- Putri Kembang Dadar
- Putri Rambut Selako
- Panglima Tuan Junjungan
- Panglima Bagus Kuning
- Panglima Bagus Karang

Menurut kitab Sulalatus Salatin, Bukit Seguntang merupakan tempat datangnya Sang Sapurba, keturunan Iskandar Zulkarnain, yang dikemudian hari menurunkan raja-raja Melayu di Sumatera, Kalimantan Barat, dan Semenanjung Malaya. Bukit Seguntang diibaratkan sebagai potongan Gunung Mahameru dalam kepercayaan Hindu-Buddha, dan dianggap suci karena merupakan cikal bakal orang-orang Melayu. Raja yang memerintah di Malaka dikatakan sebagai keturunan Sang Sapurba.

METODE DAN PELAKSANAAN PENGABDIAN

Sebagai salah satu objek wisata yang berlokasi di tengah kota Palembang yang padat penduduknya, peningkatan mutu pelayanan dan fasilitas objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang sangat diperlukan sehingga misi untuk meningkatkan pariwisata khususnya dalam wisata sejarah. Untuk mencapai hal tersebut ada faktor pendukung yang melibatkan sumber daya manusia dalam wisata sejarah tersebut agar dapat meningkatkan mutu pelayanan yang profesional dan bersaing.

Akan tetapi, sejauh ini petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang mengalami kesulitan dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris. Salah satunya karena setiap petugas tidak memiliki kemampuan dan pengetahuan yang cukup dalam ilmu Bahasa Inggris, sehingga petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang krsulitan ketika memiliki pengunjung dari wisatawan asing.

Atas dasar latar belakang dan pemikiran tersebut, maka dirasa perlu untuk dilaksanakan pengabdian tentang "Pelatihan Bahasa Inggris bagi petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang" yang

berlokasi di Jalan Srijaya Negara, Kelurahan Bukit Lama, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan. Seluruh petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang akan dilatih bagaimana cara berkomunikasi dan menghadapi wisatawan asing.

Sebagai salah satu objek wisata yang berlokasi di tengah kota Palembang, peningkatan kemampuan petugas di Objek wisata Bukit Seguntang sangat diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan baik bagi masyarakat lokal, maupun mancanegara.

Untuk mencapai hal tersebut diperlukan pelatihan Bahasa Inggris bagi petugas di Objek wisata Bukit Seguntang. Pelatihan ini merupakan satu usaha dalam memenuhi tuntutan era revolusi 4.0 yang mengacu pada tuntutan profesional dan bersaing merupakan suatu tuntutan yang mutlak harus dipenuhi sehingga dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan tugas mereka. Akan tetapi, sejauh ini petugas mengalami kesulitan dalam melayani pengunjung mancanegara karena keterbatasan kemampuan bahasa Inggris mereka.

Atas dasar latar belakang dan pemikiran tersebut, maka permasalahan dalam penelitian ini adalah bagaimana pelatihan bahasa Inggris bagi pramuwisata di Taman Bukit

Sesuai dengan analisis situasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dari pelaksanaan kegiatan pengabdian pada masyarakat kerjasama dosen-mahasiswa ini adalah sebagai berikut:

- a) Untuk meningkatkan pengetahuan dan kelancaran petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris.
- b) Untuk meningkatkan semangat petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang saat bertemu dengan wisatawan asing yang berkunjung.
- c) Untuk mempermudah petugas/penjaga dalam menjelaskan seluruh sejarah dan bisa menjadi *tour guide* wisatawan asing.
- d) Untuk meningkatkan wisatawan lokal maupun asing yang datang berkunjung ke objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang.

CONTOH PERCAKAPAN

Sebagai contoh percakapan yang dilaksanakan pada pengabdian ini adalah sebagai berikut :

Conversation 1

- Guide : Hello everyone, good morning. My name is Andi and I'm as your tour guide today. Welcome to Bukit Seguntang, is it your first time in here, right?
- Tourist : Hello, yes this is my first time to visit Bukit Seguntang, and I need your help to go around here.
- Guide : Okay, and if you have a question please don't hesitate to ask, now lets go around here.

Tourist : Okay miss, I'm very excited in this place. So, can you tell me the history of this place?

Guide : Yes, of course. Ladies and gentlemen this is one of tourism destination in Palembang, For most inhabitant around this destination, this place is considered sacred. This destination is also the home for archeological relics that related to Sriwijaya Empire, during 6th to 13th Century ago. One of the archeological relics hat has been discovered at this place is a Buddha Statue in 1920. The statue was discovered in pieces and it takes months to get the whole back in piece, even the leg part is still missing. This statue is now available in Sultan Mahmud Badaruddin II Museum.

Tourist : In here so many beautiful place and historic sites, I feel going back to 16th century, and here I also learn about Palembang history. Hmm, miss can you help me to take some picture?

Guide : Yes, of course.

Tourist : Miss, where our next place in here?

Guide : In this place you can see a several heroes graves miss.

Guide : Okay, that's some history of Bukit Seguntang andtoday we finish to visit this place in Palembang. I hope you are fun, happy and enjoy.

Tourist : Okay, thanks for your guide and nice to meet you.

Guide : You're welcome, nice to meet you too.

Conversation 2

Guide : Good morning Mrs. Can I help you?

Tourist : Yes, thanks. Its very kind of you.

Guide : Are you a tourist?

Tourist : Yes, I am. I came from Holland my name is Mira.

Guide : My name is Indri I am as your tour guide today. How do you do?

Tourist : How do you do.

Guide : How long have you been here?

Tourist : I have been here for five day.

Guide : Are you going to stay for long?

Tourist : No, I am just on a short holiday. I want to ask some information about Bukit Seguntang

Guide : Ok. I will give you information about the history of Bukit Seguntang. Bukit Seguntang is a sacred place that located in Palembang. In this place there are 7 tombs of king and queen in Sriwijaya Kingdom Era. Until now, Bukit Seguntang is still considered sacred by the local community. Usually visitors who come to this place will perform a

pilgrimage ritual to the tombs of the Palembang nobles of ancient times, and are considered important people of the founder of the city of Palembang.

Tourist : Wooww... it such a good history

Guide : Yes, of course

Tourist : May I take a picture in this place?

Guide : Yes please

Tourist : Can you help me to take some picture in here?

Guide : Of course.

Tourist : It is very interesting. Now I want to go around here by myself.

Guide : Okay. If you need any help you can contact me.

Tourist : Okay, thank you for your help.

Guide : It's my pleasure miss. Have a nice trip.

Tourist : Thanks.

DOKUMENTASI KEGIATAN

Berikut ini adalah beberapa dokumentasi selama kegiatan pengabdian kepada masyarakat :



(a)



(b)



(c)



(d)



(e)



(f)



(g)

Gambar 1. (a) – (g) Dokumentasi selama pelaksanaan kegiatan pengabdian kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Melalui kegiatan pengabdian pada masyarakat kerjasama dosen-mahasiswa ini, manfaat yang dapat dipetik oleh beberapa pihak adalah sebagai berikut:

a) *Bagi Petugas/Penjaga Objek Wisata Taman Bukit Seguntang*

Kegiatan pengabdian pada masyarakat ini akan memberikan manfaat yang berharga berupa pengetahuan Bahasa Inggris bagi petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang dalam berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris saat bertemu dengan wisatawan asing yang berkunjung.

b) *Bagi Objek Wisata Taman Bukit Seguntang*

Kegiatan Pengabdian pada masyarakat ini akan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas objek wisata Taman Bukit Seguntang dalam bidang pelayanan dan fasilitas sehingga akan lebih banyak wisatawan asing yang tertarik untuk berkunjung ke tempat objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang.

c) *Bagi Wisatawan Objek Wisata Taman Bukit Seguntang*

Dengan adanya pembaharuan dalam pelayanan dan pengetahuan Bahasa Inggris untuk mempermudah petugas/penjaga dalam menerapkan atau berkomunikasi menggunakan bahasa Inggris saat bertemu atau menjadi *tour guide* wisatawan asing.

d) *Bagi Politeknik Sriwijaya*

Sebagai institusi pendidikan, yang salah satu dari Tri Dharma adalah melakukan pengabdian pada masyarakat, kegiatan Pengabdian pada masyarakat tentang pelatihan Bahasa Inggris bagi petugas/penjaga objek wisata Taman Bukit Seguntang Palembang ini menjadi salah satu wujud kepedulian Politeknik Sriwijaya untuk berperan aktif secara berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas objek wisata sejarah yang ada di kota Palembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Harry (1983). *Science Experience For The Early Childhood Years*. New York: Mcmillan Pub. Company.
- Hirsch-Pesek, Kathryn dan Roberta Michnick Golinkoff. (1991). *Language Comprehension: A New Look at Some Old Themes*". Dalam Krasnegor dkk., 1991—1997. *The Origins of Grammar: Evidence from Early Language Comprehension*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- Holton & Roller (1958). *Foundation Of Modern Physical Sciences Reading*. Massachusetts: Addition-Wesley.
- Indrawati (1995). *Sains Tecknologi Dan Masyarakat (Satemas)*. Bandung: P3G IPA
- Sacrament. (2009). *Preschool English Learners Principles and Practices to Promote Language, Literacy, And Learning*. California https://www.cde.ca.gov/sp/cd/re/documents/pse_nlearnersed2.pdf.
- Sembiring, Rk (2000). *Pengetahuan Alan Dan Pengembangannya: Tinjauan Selayang Pandang Perkembangannya Sains Dasar Di Beberapa Negara* (Editor: Bambang Hidayat Dan Sutrisno). Jakarta: Diknas-Dirjen Dikti.

- Sumanji (1988) Pendidikan Sains yang Humanistic: Dimensi Pendidikan IPA dan Pengembangannya sebagai Disiplin Ilmu. Yogyakarta: Kanisius.
- Syamsyuddin, Abin (1987). Psikologi Kependidikan. Bandung: Ikip Bandung.
- Wilarjo, Lick (1988) Pendidikan Sains Yang Humanistic: Search Pandangan Tentang Pengajaran Sains. Yogyakarta: Karnisius.
- Zen, MT (1981) Sain, Teknologi dan Hari Depan Manusia. Jakarta: Gramedias.